

مستند سازی فرایندها

اداره کل بازرسی، مدیریت عملکرد و امور حقوقی

استاندارداری سمنان

۳	فرایند مدیریت
۱۰	فرایند بازرسی و شکایت
۲۱	فرایند مدیریت عملکرد
۲۹	فرایند امور حقوقی
۳۷	فرایند سامد

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مدیریت

تعریف مدیریت :

مدیریت، علم و هنر هماهنگی کوششها و مساعی اعضای سازمان و استفاده از منابع برای نیل به اهداف است

شرح وظایف

۱- برنامه ریزی:

مدیر با پیش بینی و ارزیابی آینده، توان و امکانات لازم را برای واکنشهای مناسب در برابر رویدادها، در راستای آماده می سازد. مدیر، در این راستا نخست باید طرحی از اقدامها و فعالیتهایی را که باید انجام دستیابی به هدف شوند، تهیه کند. این طرح، هم باید نتایج را پیش بینی کند و هم مسیر فعالیتهایی را که باید دنبال شوند؛ مرحله‌ای که باید پشت سر گذاشته شوند و سرانجام روشها و راههای انجام کاری را که باید صورت گیرد، روشن سازد.

۲- سازماندهی :

سازمان دادن به یک فعالیت یا یک امر، فراهم آوردن همه چیزهایی است که بتوانند در راه انجام آن کار و یا فعالیت، مفید واقع شوند. به علاوه مدیر باید سلسله روابط انسانی و ارتباطات مادی متناسب با هدفها و منابع رهبری خود را برقرار سازد و بین آنها هماهنگی ایجاد کند

۳- رهبری

رهبری یا فرماندهی یعنی هدایت و جهت دهی افراد در انجام دادن کار . لازمه اعمال درست رهبری، وجود ویژگیها و تواناییهای لازم — با توجه به نوع کاری که باید انجام شود — در شخص رهبر است

۴- هماهنگی:

مدیر موظف به هماهنگ کردن فعالیتهای اعضای سازمان، در شبکه همکاری میان اعضا به طور هدفمند می باشد. هماهنگی برای انجام هر کاری ضرورت دارد.

۵- نظارت:

نظارت، به معنای روش و یا وسیله ای است که درستی انجام امور را در مقایسه با طرح و برنامه و یا تصمیم گرفته شده بررسی می کند. برای نظارت مؤثر، چهار شرط زیر لازم است نخست اینکه نظارت با سرعت توأم باشد؛ دیگر اینکه پیگیری شود؛ سوم اینکه ضمنت اجرایی داشته باشد؛ و سرانجام اینکه نظارت با تدابیری همراه باشد که از تکرار نارسایی جلوگیری کند

۶- اهمیت بازخورد در مدیریت:

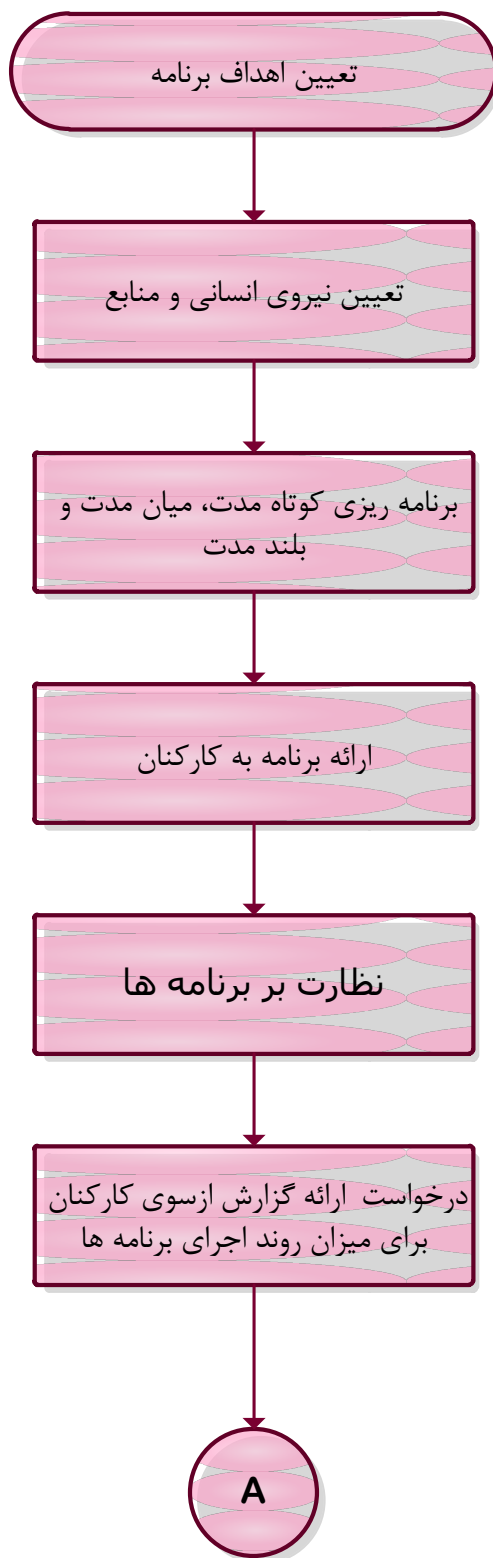
مدیر برای نظارت خویش نیازمند دریافت اطلاعات و آگاهی از چگونگی انجام کار در هر گام است. وی با دریافت نشانه ها، علایم و اطلاعات و تحلیل و مقایسه آنها با هدف، درستی انجام کار را در آن مرحله بررسی می کند. اگر کار انجام شده در راستای هدف باشد، این خود دلیلی بر لزوم ادامه به کارگیری همان راهکارها و شیوه ها و ابزارها و وسایل قبلی و با همان اعضای سازمان می باشد. اگر چنین نبود مدیر با تشخیص علت ناهمخوانی، نتیجه کار با هدف، تصمیم لازم در راهنمایی افراد سازمان و بازآموزی آنان و یا تکمیل وسایل و اصلاح شیوه کار اتخاذ می کند. به این ترتیب، در هر گام، با دریافت اطلاعات و آگاهی از نتیجه کار، مدیر، مدیریت بهتری را همراه با همکاری و انگیزه بیشتر اعضای سازمان ارائه می دهد

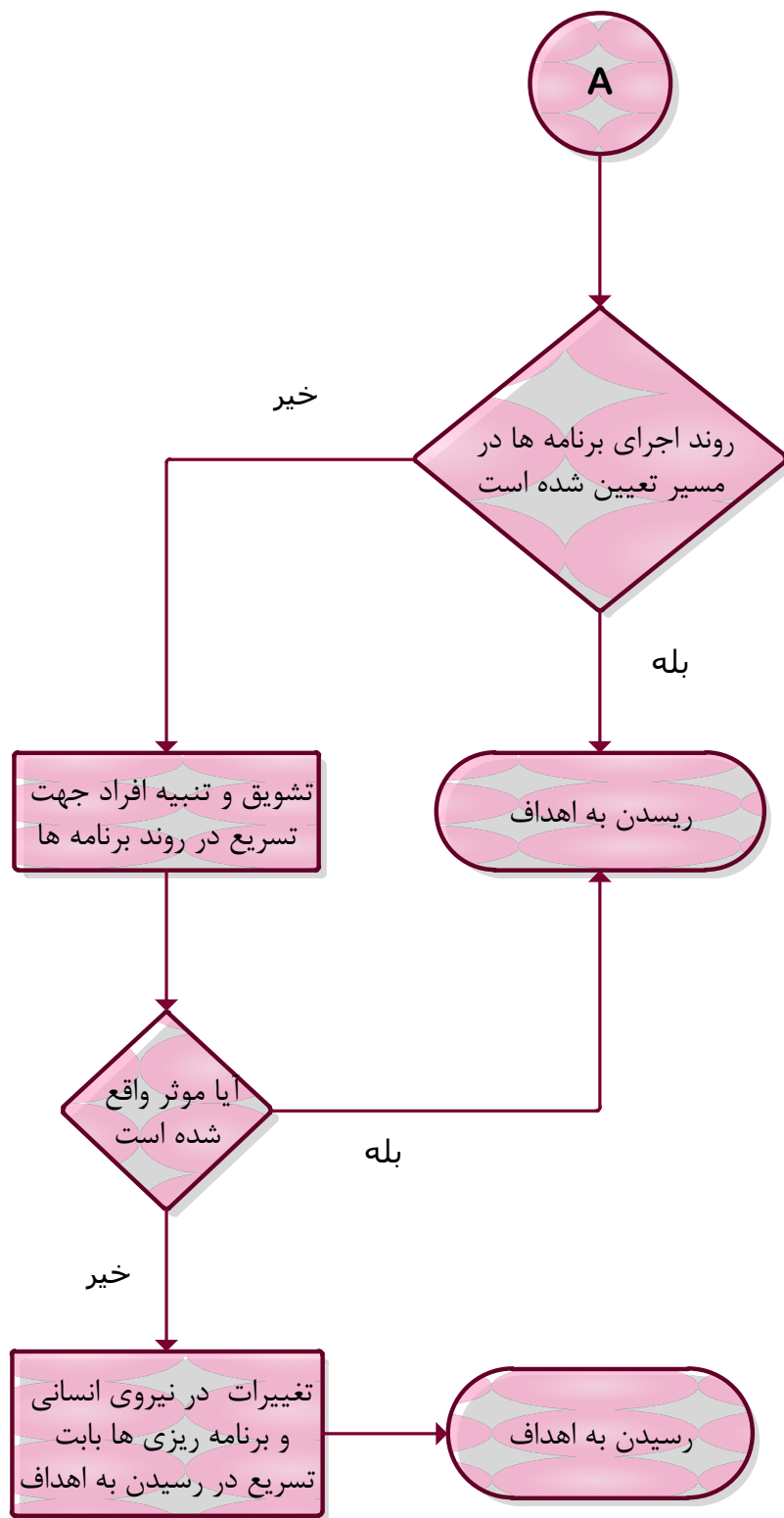
۷- تغییر هدف سازمان:

چنانچه با تمام تلاشها به هدف نرسیدیم، باید هدف را تغییر داده و آن را با امکانات، شرایط و توان اعضای سازمان متناسب سازیم. اعمال این تغییر نیز به عهده مدیر است در این تغییر هدف، هم دورنمای ارتقای توانها و افزودن بر هدفهای آینده سازمان می تواند وجود داشته باشد و هم کاهش کمی و کیفی اهداف و اکتفا کردن به هدفهای ساده اگر اولی نشانگر مدیریتی توانمند است دومی از مدیریتی ناپاا و ناکارا خبر می دهد. در واقع عقب نشینی در اولی، برای انطباق با شرایط، به منظور افزودن بر توان مجموعه سازمان از مدیر تا اعضا صورت می گیرد، در حالیکه در دومی عقب نشینی دائمی و همیشگی است

۸- انگیزش: انگیزه را که بروز هرگونه رفتاری از انسان تجلی آن است، مجموعه نیازها، تمایلات و محرکهای درونی انسان می توان تعریف کرد. وظیفه اصلی مدیر برای رسیدن به هدفها، ایجاد انگیزه است نخست ایجاد انگیزه در شخص مدیر و سپس ایجاد انگیزه در اعضای سازمان

فلوجارت فرایند مدیریت





شکایت و بازرسی

در اجرای ماده ۵ مصوبه شماره ۰۱۳۱۸۵۴۰ ط مورخ ۱۰/۲/۸۱ شورای عالی اداری موضوع ارتقاء سطح پاسخ گویی دستگاه های اجرایی طرح تکریم مردم و رضایت ارباب رجوع و به منظور ایجاد هماهنگی در امر بازرسی و پاسخ گویی به شکایات در دستگاه های اجرایی و در جهت شفاف نمودن نحوه ی انجام امور که حاوی نحوه ی تنظیم شکایات و ارائه ی آن و بررسی از طرف دفتر ارزیابی، بازرسی و پاسخ گویی به شکایات استاندارد است.

نحوه ی دریافت شکایات

۱: نامه

بخش عمده ی کار های ارجاع شده به دفتر از طریق نامه می باشد که از سوی مردم و یا مراجع مختلف ارجاع می شود.

۲: تلفن

عده ای از مردم شکایات خود را از طریق تلفن به دفتر اعلام می نمایند این گونه موارد یادداشت شده و برای رسیدگی به کارشناسان دفتر ارجاع می شود.

۳: تماس با سامانه ۱۱۱

یکی از راه های ارتباط شهروندان تماس با سامانه ۱۱۱ است. مردم میتوانند درخواست، شکایت ها نظر و پیشنهاد های خود را به سامانه سامد اعلام نمایند.

۴: مراجعه حضوری شاکیان

با توجه به مسایل و مشکلات موجود در نظام اداری کشور و بوروکراسی حاکم بر ادارات، بیشتر مردم ترجیح می دهند خود پی گیر نامه ها و درخواست هایشان باشند سعی بر آن است که این گونه موارد خارج از نوبت و در همان روز مراجعه رسیدگی و پاسخ داده شود، مگر مواردی که نیاز به بررسی دقیق دارد

۵: پست الکترونیکی

با توجه به امکانات به وجود آمده امکانات و تسهیلات جدیدی به وجود آمده تا ارباب رجوع بدون نیاز به مراجعه ی حضوری درخواست ها و شکایات خود را مطرح نمایند

حوزه ی بررسی و پاسخ گویی به شکایات

۱ - پس از ثبت شکایت در دفتر اندیکاتور و ارائه ی شماره و تاریخ نامه شماره تلفن تماس به شاکی، شکایت نامه و مدارک پیوست جهت صدور دستور ارجاع به مدیر واحد ارائه می گردد.

۲ - مدیر واحد دستور لازم جهت بررسی موضوع حسب مورد (بازرسی یا مکاتبه با سایر واحدها و مراجع ذی ربط) را صادر می نماید

۳ - کارشناس مربوط نسبت به بررسی موضوع با توجه به قوانین و مقررات موجود و تهیه ی پیش نویس اقدام می نماید.

۴ - در صورت تشخیص نیاز به کسب نظر تخصصی سایر دفاتر و مراجع ذی صلاح مربوط، دفاتر بازرسی و پاسخ گویی به شکایات موظف به مکاتبه و کسب نظر می باشند.

۵ - دفاتر بازرسی و پاسخ گویی به شکایات موظفند پاسخ شاکی را با ملاحظه ی جوانب امر و استفاده از ابزارهای قانونی لازم در اسرع وقت به طور مستدل به گونه ای که نیاز به مراجعه ی مجدد و طرح شکایت در خصوص موضوع بررسی شده نباشد تهیه و ارسال نمایند

۶ - چنانچه در حین بررسی شکایت مشخص شود موضوع از مصادیق تخلفات اداری مندرج در قانون رسیدگی به تخلفات اداری باشد، مکاتبه ی لازم با مسؤول هماهنگی رسیدگی به تخلفات اداری دستگاه متبوع جهت طرح موضوع در هیأت رسیدگی به تخلفات اداری مربوط به عمل خواهد آمد

۷ - دفاتر بازرسی و پاسخ گویی به شکایات موظفند پس از دریافت نتیجه در اسرع وقت شاکی را در جریان امر قرار دهند

۸ - چنانچه دفاتر بازرسی و پاسخ گویی به شکایات در انجام بازرسی، تخلفی از قوانین و مقررات مربوط مشاهده نمایند موظفند مراتب را با ارائه ی مستندات لازم جهت بررسی و عنداللزوم طرح در هیأت رسیدگی به تخلفات اداری به مسؤول هماهنگی مربوط منعکس نمایند

۹ - حداکثر زمان لازم برای پاسخ گویی به شکایات واصله به دفاتر بازرسی و پاسخ گویی به شکایات از تاریخ ثبت در دفتر

الف - شکایاتی که نیاز به مکاتبه با سایر واحدها و یا بازرسی ندارند حداکثر ۱۰ روز است.

ب- شکایاتی که علاوه بر بررسی نیاز به مکاتبه با سایر واحدها داشته لیکن ضرورتی به انجام بازرسی ندارند حداکثر ۱۵ روز است.

ج - شکایاتی که علاوه بر بررسی نیاز به بازرسی داشته لیکن مکاتبه با سایر واحدها ضرورتی ندارند حداکثر ۲۵ روز است.

د - شکایاتی که علاوه بر بررسی نیاز به مکاتبه با سایر واحدها و همچنین انجام بازرسی دارد حداکثر ۳۵ روز است.

شرح وظایف دفتر بازرسی

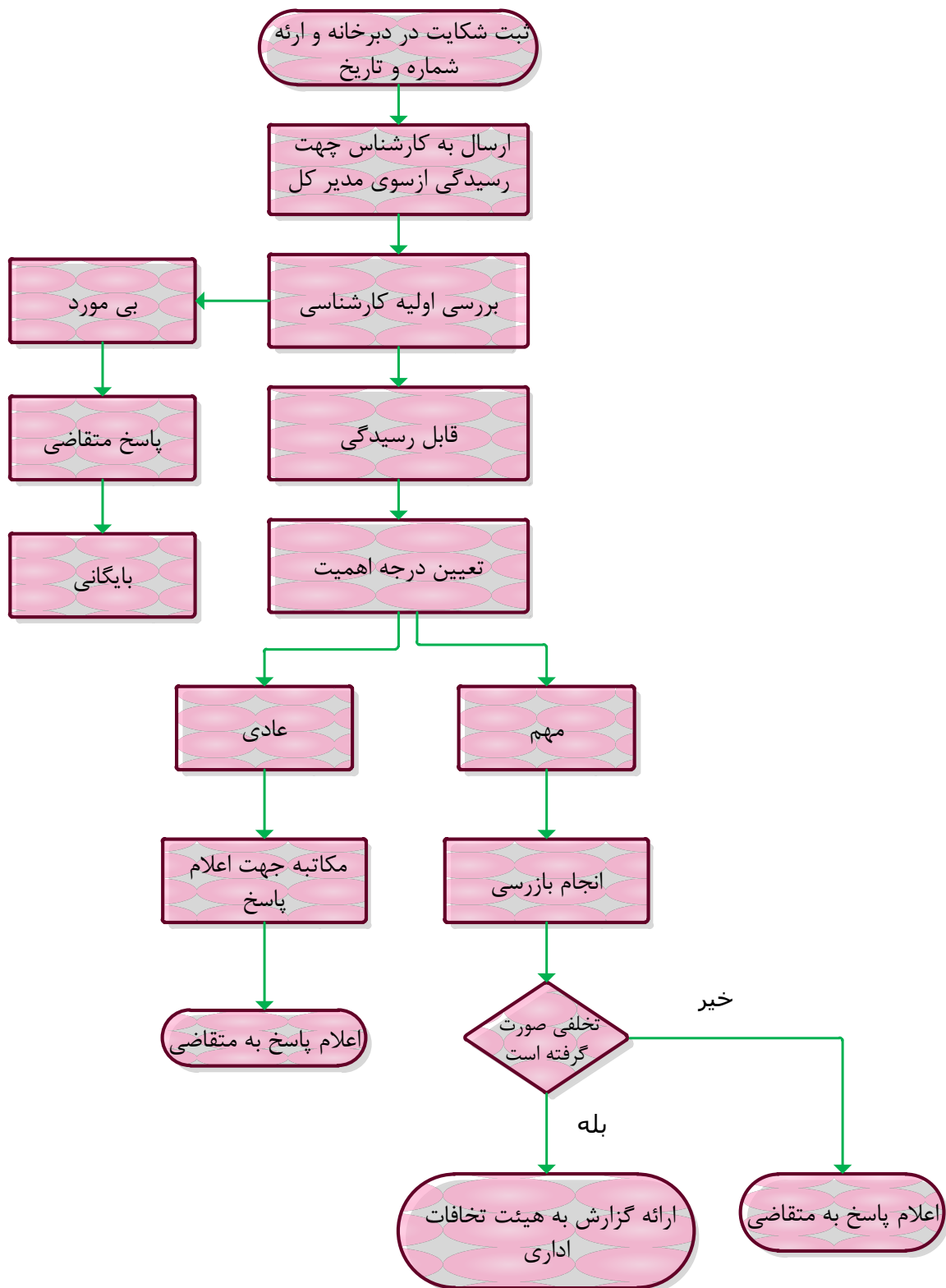
۱- ایجاد هماهنگی و تبادل اطلاعات با واحد های بازرسی و پاسخگویی به شکایات واحدهای استانی دستگاه های اجرایی مستقر به منظور حسن انجام وظایف محوله و ایجاد هماهنگی لازم در خصوص پاسخگویی به شکایات.

۲- تنظیم برنامه بازرسی موردی و دوره ای و اجرای آن از طریق بازرسی های مالی و اداری

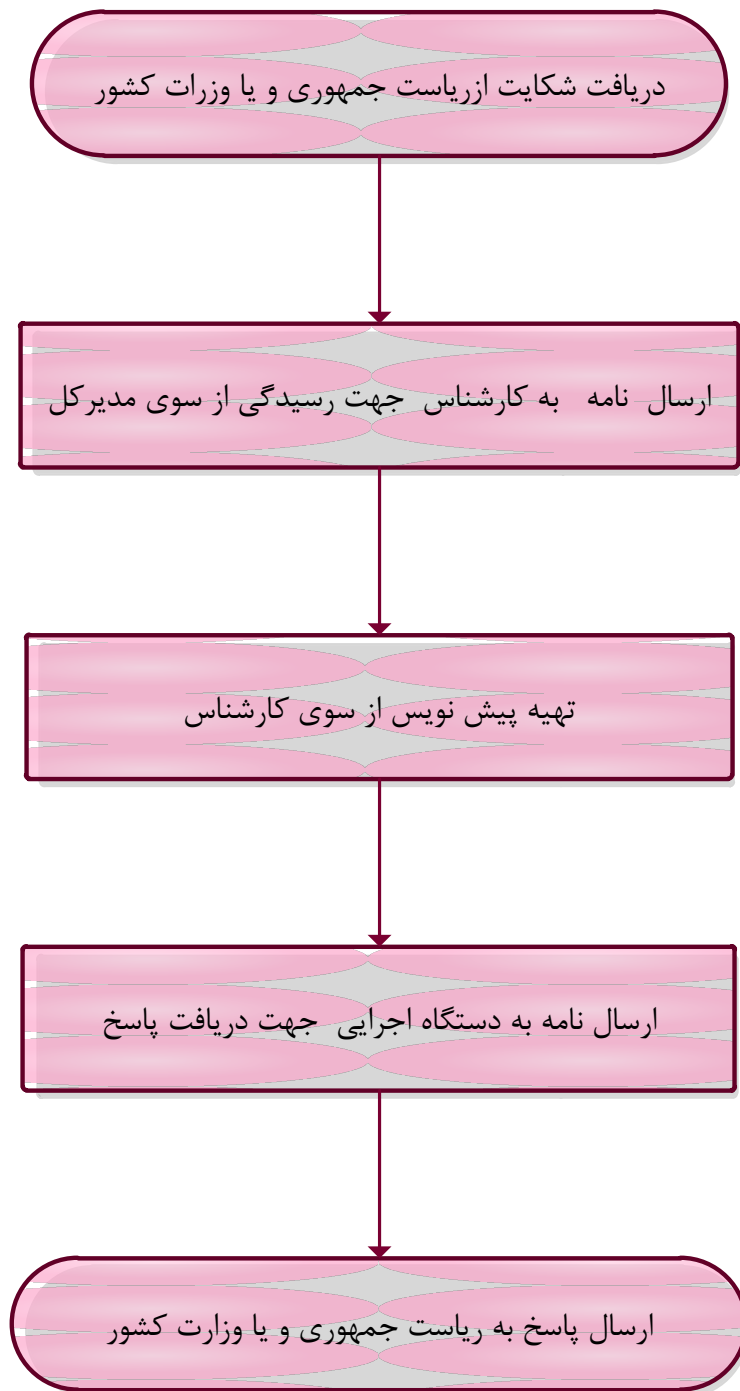
۳- انجام همکاری های لازم با گروه های بازرسی و نهادهای قانونی کشور بمنظور حسن انجام وظایف محوله و ایجاد هماهنگی در این زمینه

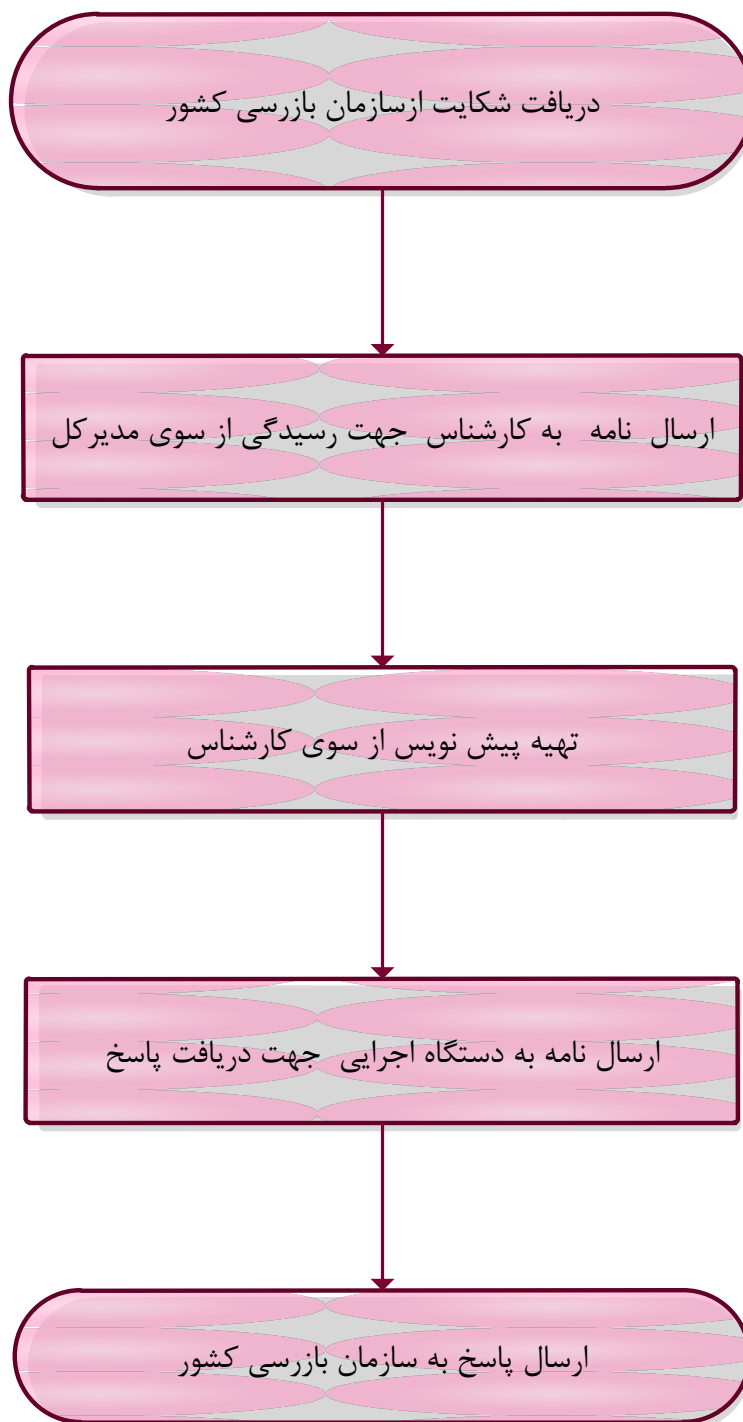
- ۴- تنظیم گزارش از نتایج بازرسی های انجام شده و ارسال آن برای مراجع ذیربط .
- ۵- دریافت و بررسی شکایات کتبی مراجعین از کارکنان و واحدهای تابعه استانداری و دیگر ادارات و تهیه گزارش جهت مقامات مافوق
- ۶- بررسی و پاسخگویی به شکایات و تقاضاهای مردم که از طریق نهاد ریاست جمهوری، سازمان بازرسی کل کشور ، وزارت کشور و دیگر ارگان های مسئول ارجاع می گردد
- ۱۰- بررسی پیرامون صحت و یا سقم موارد مورد شکایت و پیگیری در این زمینه جهت احقاق حق شاکی و صدور پاسخ کتبی به منظور اطلاع شاکی از نتیجه رسیدگی به شکایات

فلوجارت فرایند ثبت شکایت

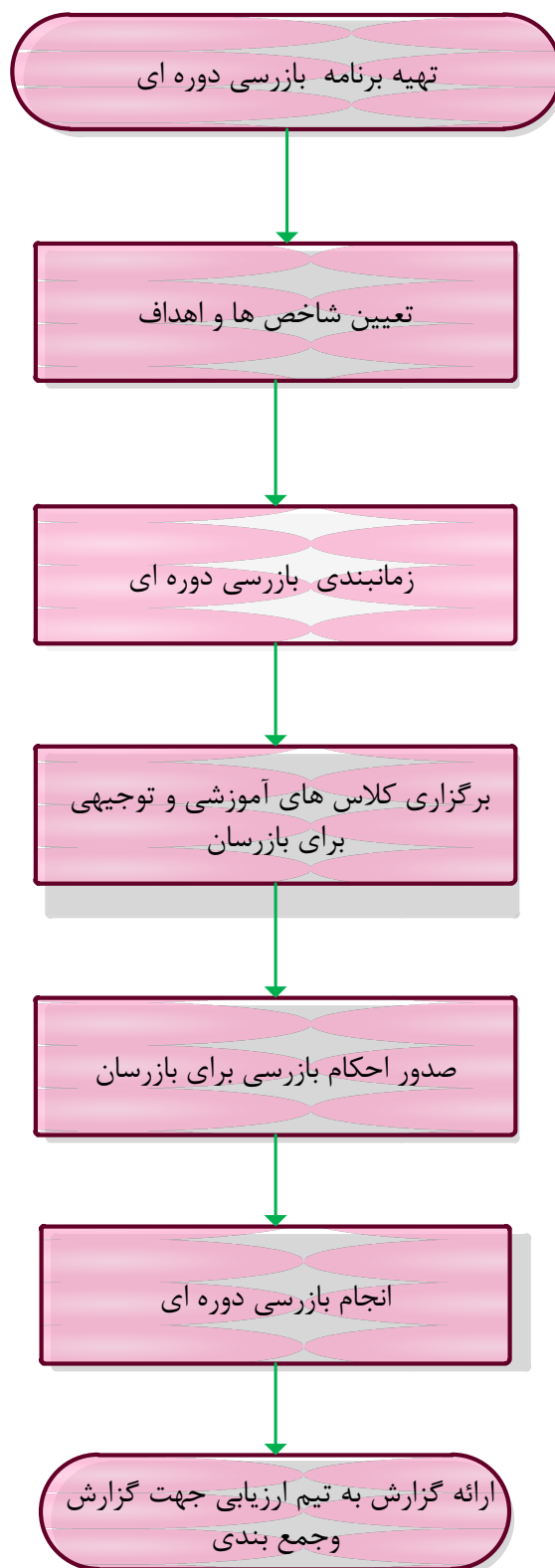


فلوچارت فرایند دریافت شکایت از ریاست جمهوری و یا وزارت کشور

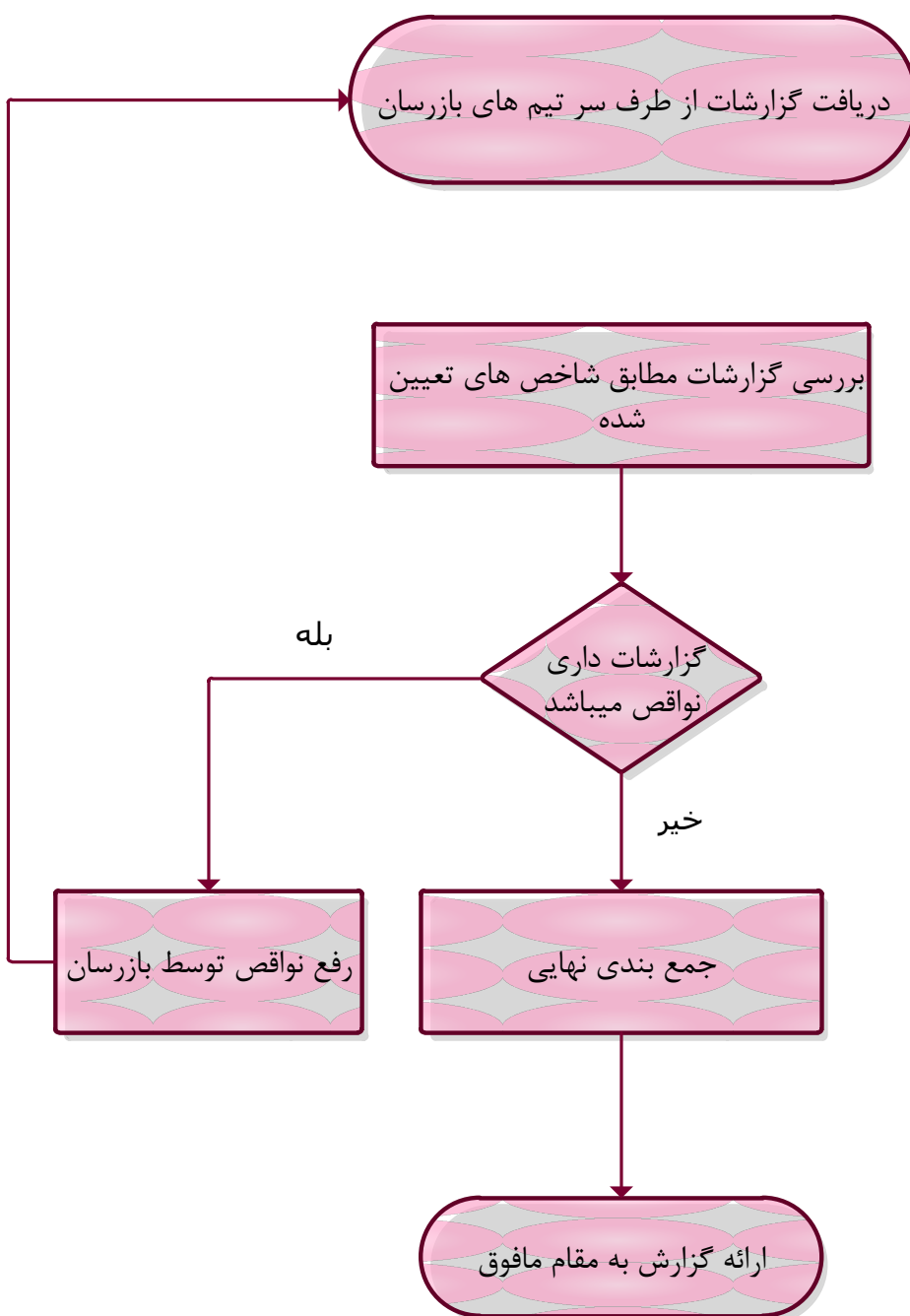


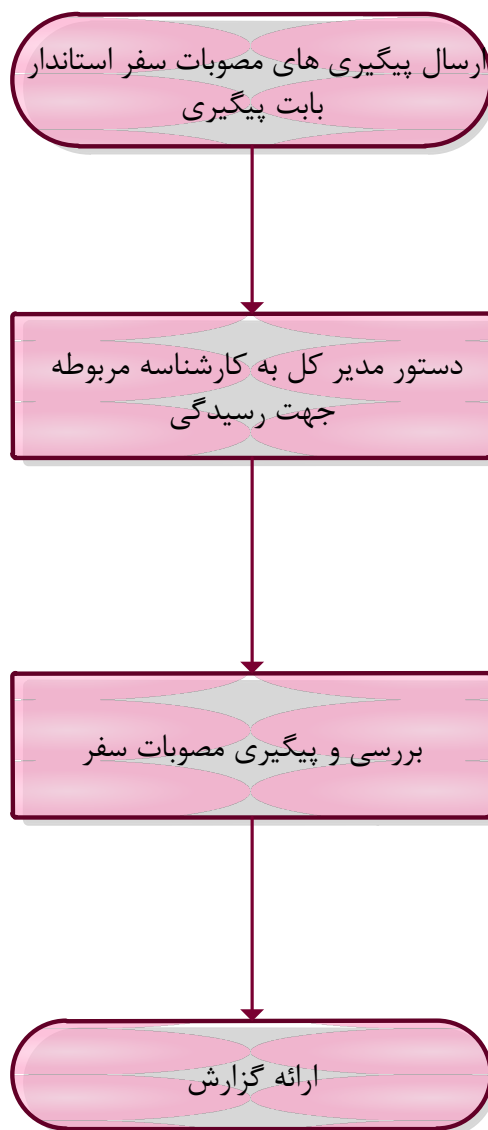
فلوچارت فرایند دریافت شکایت از سازمان بازرسی کشور

فلوجارت فرایند بازرسی دوره ای



فلوجارت فرایند ارزیابی گزارشات بازرسی دوره ای



فلوچارت فرایند مصوبات سفر استاندار در استان

مدیریت عملکرد

شرح وظایف دفتر مدیریت عملکرد

۱- استقرار نظام مدیریت عملکرد واحدهای ستاد استانداری و فرمانداری ها و بخشداری ها مشتمل بر ارزیابی عملکرد سازمان، مدیریت و کارمندان بمنظور تحلیل عملکرد آنها و تبیین نتایج ارزیابی و ارائه پیشنهاد های اصلاحی و تهیه گزارش

۲- ارتباط مستمر با مرکز مدیریت عملکرد ، بازرسی و امور حقوقی وزارت کشور بمنظور هماهنگی در نحوه استقرار نظام مدیریت عملکرد در استانداری

۳- رسیدگی به شکایات ارزشیابی شوندگان و تهیه گزارش جهت ارائه به شورای ارزشیابی به منظور صدور رأی قطعی در موارد اختلاف

۴- برنامه ریزی و اجرای ارزشیابی سالانه کارکنان استانداری و واحدهای تابعه

۵- تهیه پیش نویس تصویبنامه ها و آیین نامه ها و اساسنامه های لازم در ارتباط با استانداری و واحدهای تابعه (فرمانداری ها ، بخشداری ها و ...) و ارائه به مرکز مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی وزارت کشور برای سیر مراحل تصویب.

نحوه ارزشیابی کارمندان استانداری و واحدهای تابعه

تشکیل کمیته ارزیابی عملکرد کارمندان (بخشنامه شماره ۲۹۲۴۳/۹۱/۲۱۰ مورخ ۸/۷/۹۱ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور)

پیرو بخشنامه شماره ۱۱۹۴۲/۲۰۰ مورخ ۲۲/۵/۱۳۹۰ دستورالعمل اجرایی ارزیابی عملکرد کارمندان نظر به ابهامات دستگاه های اجرایی در خصوص کمیته تحول اداری موضوع تبصره یک ماده (۲) دستورالعمل، موارد زیر را اعلام می دارد

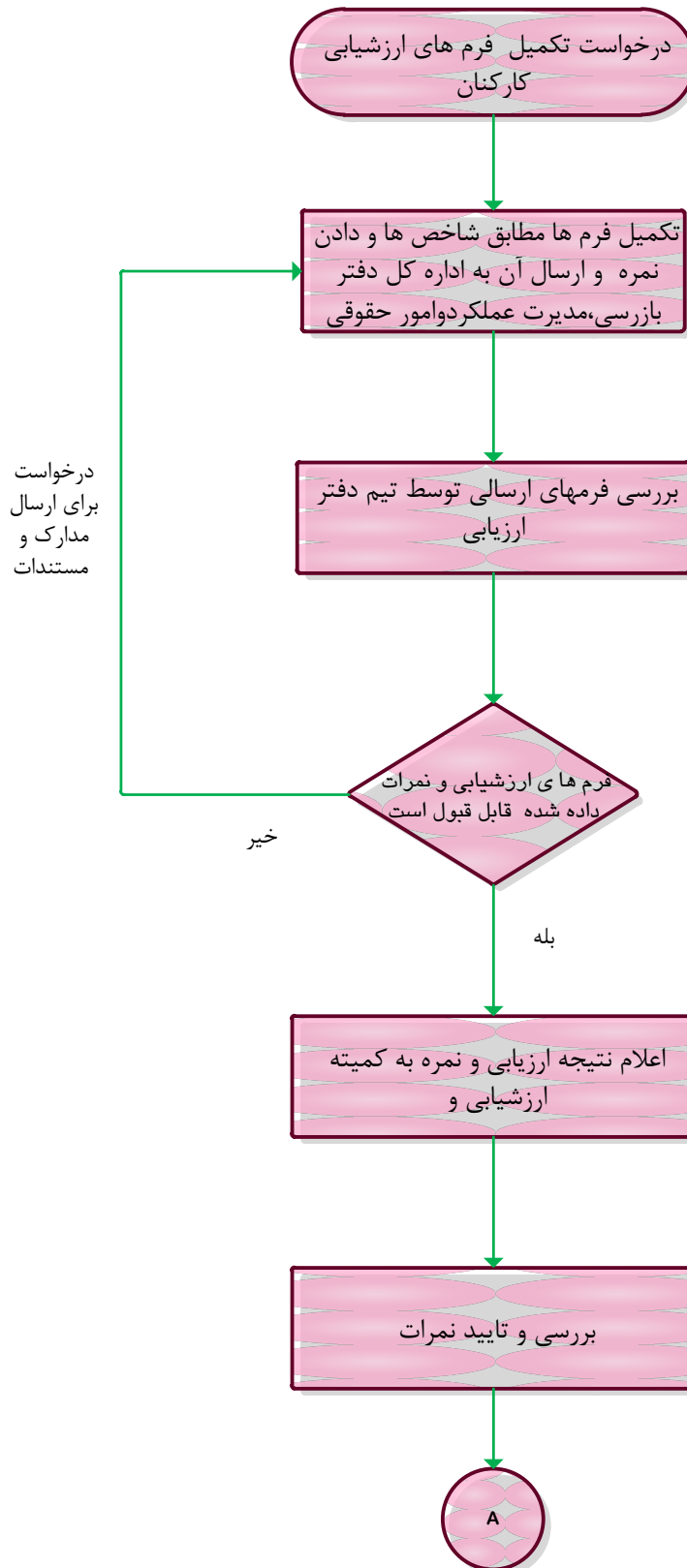
۱- با توجه به ماده (۶) دستورالعمل مذکور در ارتباط با مسئولیت دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات (مدیریت عملکرد) دستگاه های اجرایی در خصوص اجرا و نظارت بر دستورالعمل، کمیته مذکور به «کمیته ارزیابی عملکرد کارمندان» تغییر عنوان یافته و اعضای آن به پیشنهاد دفاتر مذکور و تصویب شورا و یا کمیسیون تحول اداری دستگاه تعیین خواهد شد.

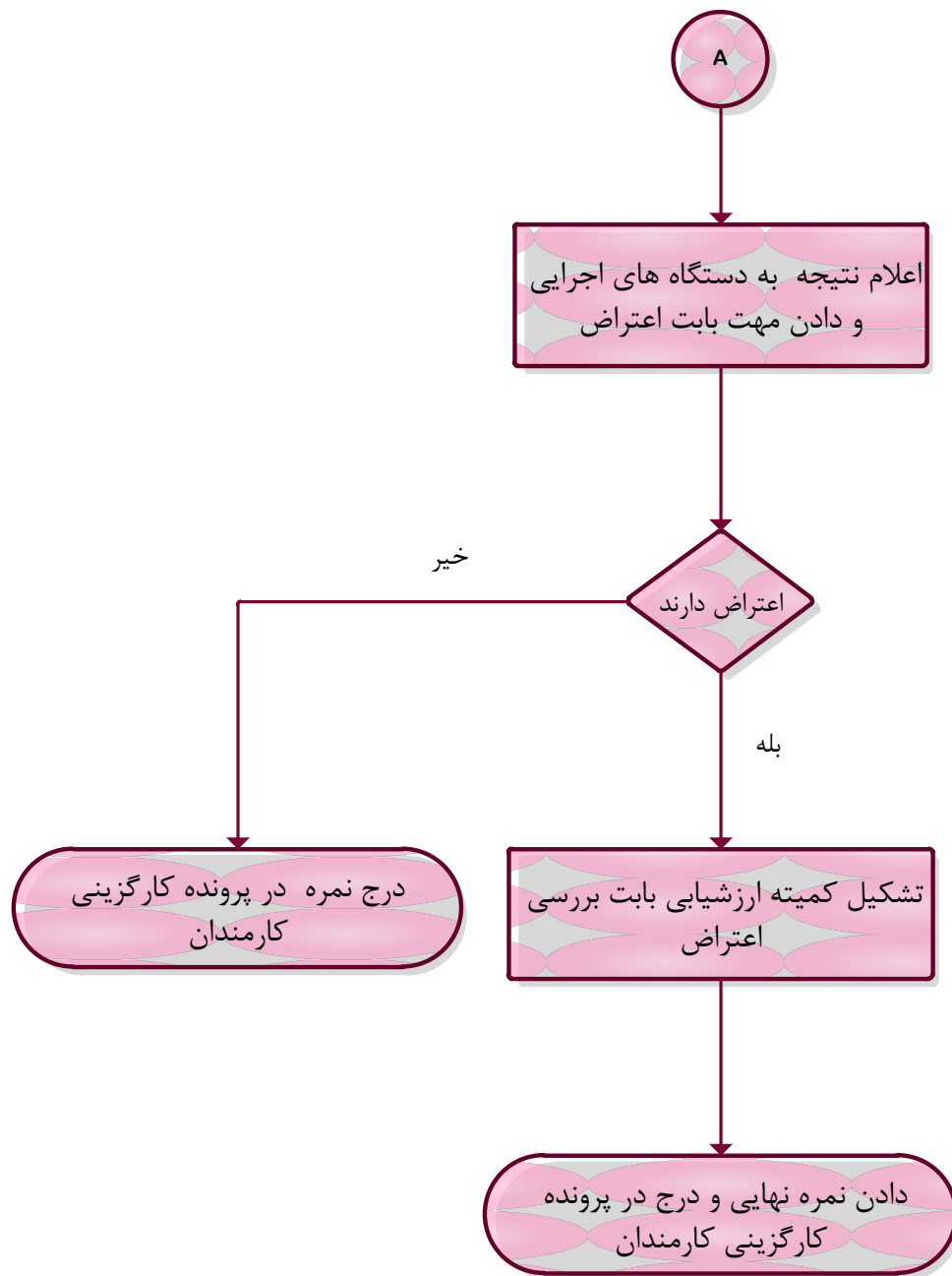
تبصره- منظور از اجرا و نظارت توسط دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات (مدیریت عملکرد)، شامل؛ سیاست گذاری، برنامه ریزی، نظارت، تعیین و تصویب شاخص های ارزیابی عملکرد کارمندان (با همکاری و مشارکت واحدها) می باشد

۲- کمیته مذکور علاوه بر بررسی و تأیید نهایی مدارک و مستندات مربوط به ارزیابی عملکرد کارمندان، نسبت به بررسی موارد اعتراضی از سوی کارمندان در خصوص امتیاز ارزیابی کسب شده اقدام نموده و تصمیم نهایی را اتخاذ خواهد نمود

۳- پس از تعیین امتیاز نهایی کارمندان در کمیته مذکور، سوابق مربوط در دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات (مدیریت عملکرد) دستگاه به عنوان دبیرخانه کمیته نگهداری و نتیجه نیز جهت درج در پرونده کارگزینی کارمندان و اعطای مزایای قانونی به واحد مربوطه از جمله امور اداری و یا واحد متناظر دستگاه ارایه خواهد شد.

فلوجارت فرایند ارزشیابی کارکنان

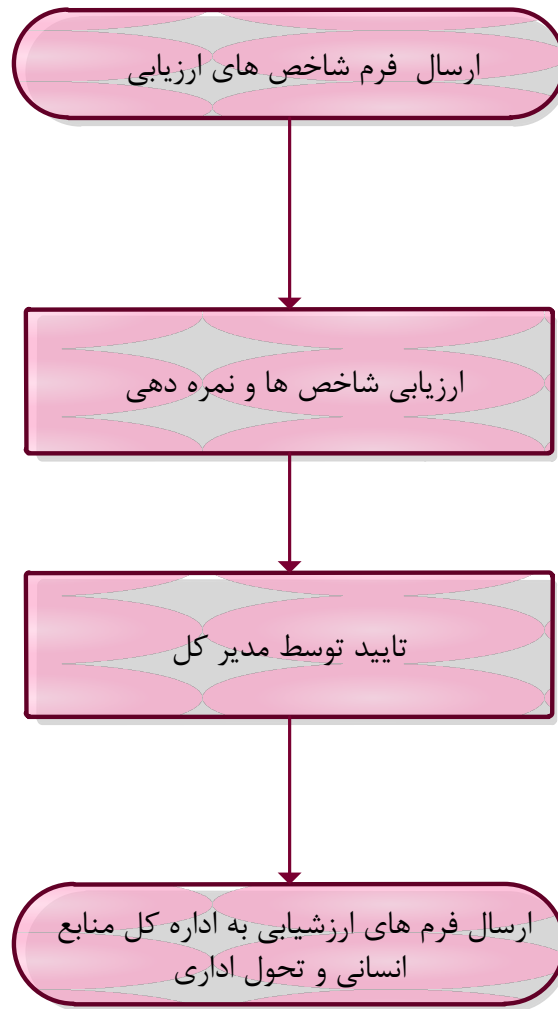


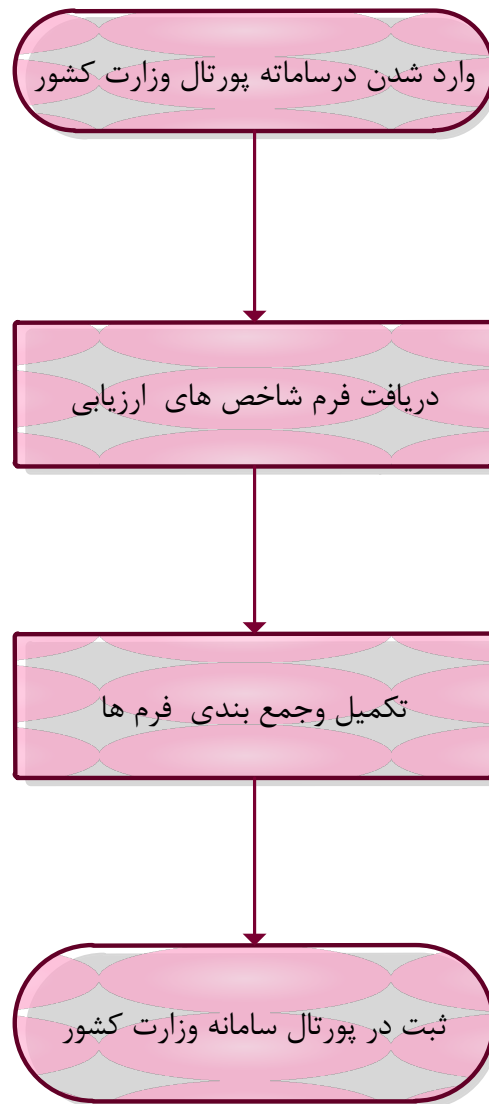


دستورالعمل ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۳ دستگاه‌های اجرایی استان (بخشنامه شماره ۱۵۷۲/۹۳/۲۰۰ مورخ

۱۰/۲/۱۳۹۳ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور)

- ۱- ابلاغ شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد به تمام دستگاه‌های اجرایی استان توسط استانداران محترم
- ۲- ابلاغ شاخص‌های اختصاصی دستگاه‌ها که با مشارکت و همکاری دستگاه‌های اجرایی استان و معاونت‌های برنامه‌ریزی و توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری بر اساس اسنادمربوط تنظیم می‌گردد؛ از جانب استانداران محترم، حداکثر تا پایان اردیبهشت ماه توضیح: شاخص‌های اختصاصی باید با توجه به سند برنامه توسعه استان، سایر برنامه‌های توسعه‌ای، برش استانی شاخص‌های ملی، و هر دستگاه تهیه شوند
- ۳- برگزاری کارگاه‌های آموزشی و توجیهی و تسط معاونت توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری برای مدیران کل و مسئولین ذریع دستگاه‌های استانی به منظور آشنایی با برنامه‌ها، شاخص‌ها و فرایند انجام کار، حداکثر تا پایان خرداد ماه
- ۴- دریافت گزارش خودارزیابی دستگاه‌های اجرایی استان و مستندات لازم از طریق سامانه مدیریت عملکرد مستقر در استانداری، حداقل یک ماه قبل از زمان‌های مقرر در صدر بخشنامه
- ۵- بررسی و تعیین امتیاز عملکرد دستگاه‌ها از طریق تشکیل «کمیته ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان» با ریاست معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری، عضو یکی از مدیران معاونت برنامه‌ریزی استانداری به انتخاب ایشان (متناسب با دستگاه مورد ارزیابی)، مدیرکل دستگاه مربوطه، مدیرکل ارزیابی عملکرد استانداری و مدیرکل منابع انسانی و تحول اداری استانداری به عنوان دبیر
- ۶- جمع‌بندی نتایج ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان (مطابق با فرم شماره ۲) و ارائه آن از طریق سامانه جامع نظام مدیریت عملکرد دولت به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور
- ۷- به منظور ارزیابی نهایی و رتبه‌بندی استان‌های کشور در مقایسه با یکدیگر، کمیته‌ای با مسئولیت معاون نوسازی ادارات و معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور، معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری ذی‌بط، نماینده معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رییس‌جمهور و رییس امور مدیریت عملکرد و بهره‌وری به عنوان دبیر تشکیل می‌گردد
- ۸- نتایج ارزیابی‌های انجام شده توسط کمیته مذکور در بند ۷ ضمن ارائه در شورای عالی اداری و گزارش به رییس‌جمهور محترم، در جشنواره‌های ملی و استانی اعلام و به اطلاع عموم خواهد رسید

فلوجارت فرایند ارزیابی استناداری و واحد های تابعه

ثبت ارزیابی دفاتر استانداری و واحدهای تابعه در پورتال سامانه وزارت کشور

امور حقوقی

شرح وظایف

- ۱- تهیه پیش نویس تصویبنامه ها و آیین نامه ها و اساسنامه های لازم در ارتباط با استانداری و واحدهای تابعه (فرمانداری ها ، بخشداری ها و ...) و ارائه به مرکز مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی وزارت کشور برای سیر مراحل تصویب.
- ۲- تنظیم و اظهار نظر درباره متن قرارداد های استانداری و واحدهای تابعه با اشخاص حقیقی و حقوقی .
- ۳- بررسی و اظهار نظر نسبت به پیش نویس لوایح، تصویبنامه ها و آیین نامه ها و اساسنامه های واصله از مرکز مدیریت عملکرد ، بازرسی و امور حقوقی وزارت کشور.
- ۴- عضویت و شرکت در جلسات ستاد تحول اداری، ستاد ارتقاء سلامت نظام اداری و کارگروه مبارزه با فساد و رشوه خواری استان.
- ۵- طرح و پیگیری دعاوی حقوقی و کیفری استانداری و دفاع از آن در مراجع قانونی
- ۶- معاضدت قضایی (اعم از طرح دعوا، دفاع از دعوا، تهیه لوایح و مشاوره) مدیران و کارکنان استانداری، فرمانداری ها و بخشداری ها در خصوص دعاوی مرتبط با انجام وظایف اداری آنان در کلیه مراجع قضایی، اداری و محاسباتی .
- ۷- همکاری با مرکز مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی وزارت کشور در خصوص کلیه دعاوی که در مرکز علیه استانداران، فرمانداران یا نهادهای مذکور طرح و یا از سوی آنان علیه اشخاص، دیگر مطرح می شود .
- ۸- انجام امور ثبتی و مستندسازی اموال منقول و غیرمنقول استانداری و طرح دعاوی مالکیت و تصرف و متفرع بر آنها و تملک اراضی و اماکن مور د نیاز براساس قوانین موجود برای استانداری و واحدهای تابعه .

۸- تهیه و تنظیم گزارش های حقوقی مورد نیاز استاندار و واحدهای مختلف استانداری، معاونین و سایر مسئولین ذیربط و اظهار نظر مشورتی درباره کليه مسائل حقوقی و قضائی استانداری، فرمانداری ها و بخشداری ها.

۹ - اظهار نظر و ارائه راهکار قانونی مناسب نسبت به مسائل حقوقی و استعلامات مطروحه از استانداری، فرمانداری ها، بخشداری ها، شوراهای و شهرداری ها.

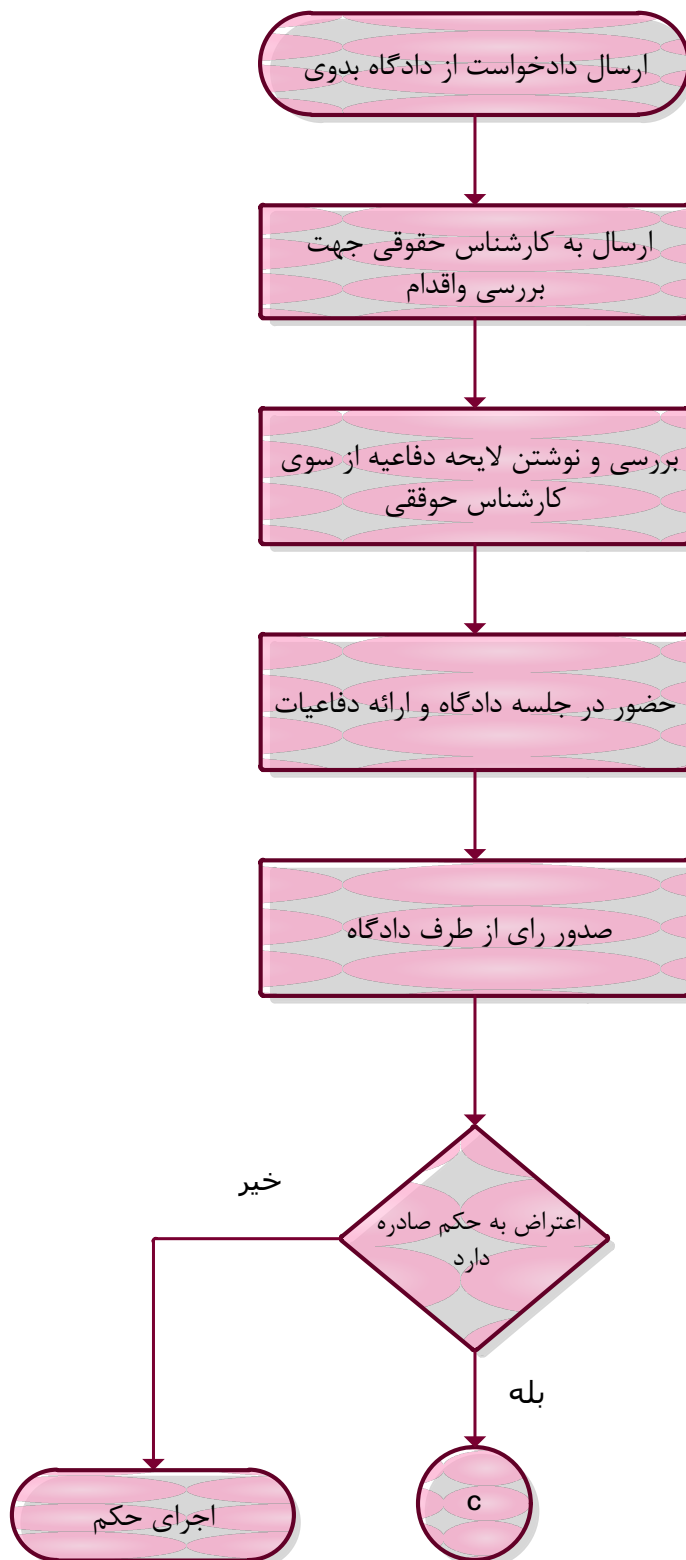
۱۰- پیشنهاد انجام مطالعات و تحقیقات و برگزاری نشستهای حقوقی، ارتباط با مراکز علمی و استفاده از استادان و مشاوران حقوقی برجسته و مجرب، در راستای وظایف و مأموریت های استانداری به واحد های ذی ربط در استانداری.

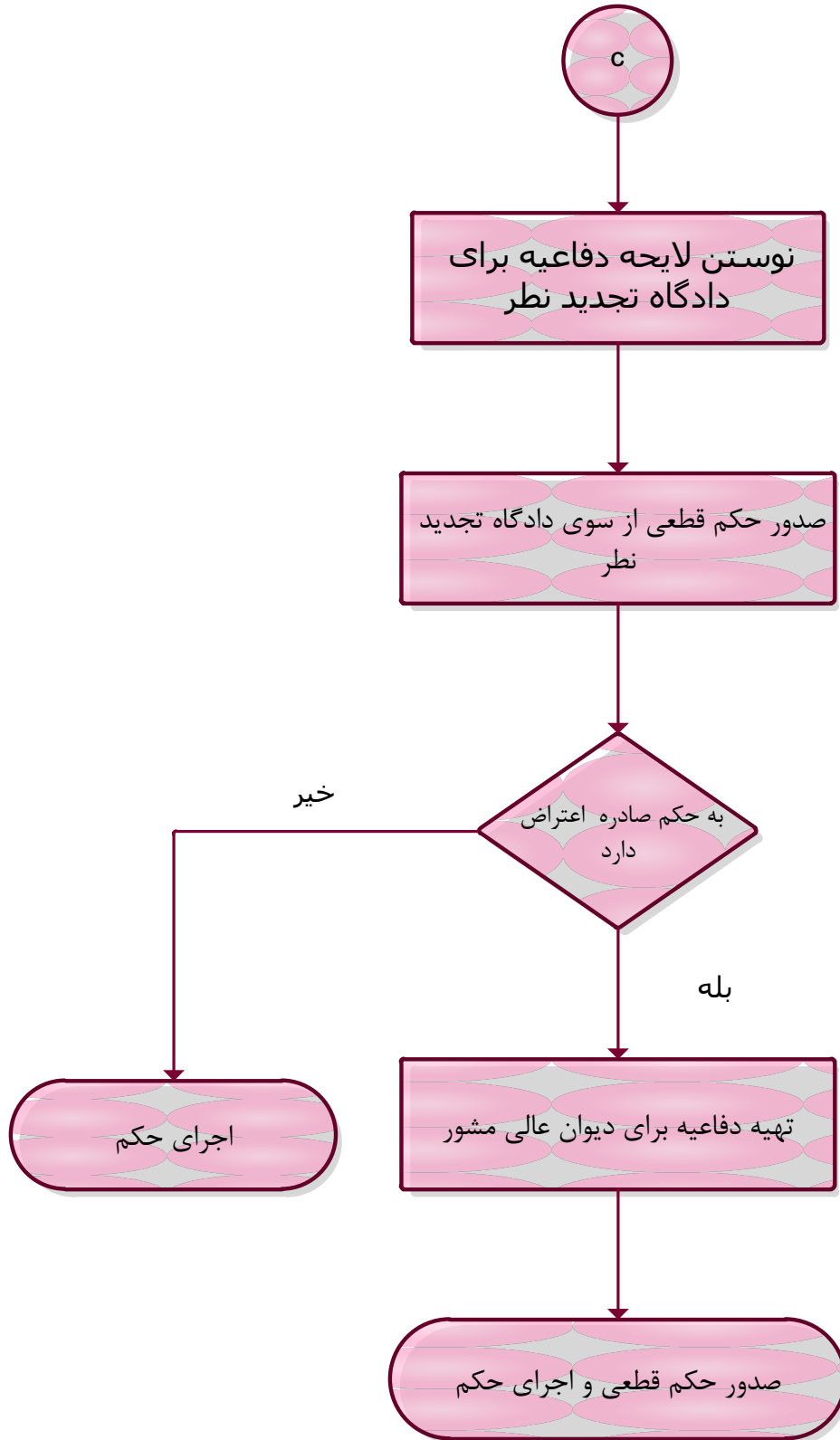
۱۱- اظهار نظر نسبت به وضعیت اجرای قوانین و مقررات موضوعه و ارائه گزارش لازم به مقامات ذیربط .

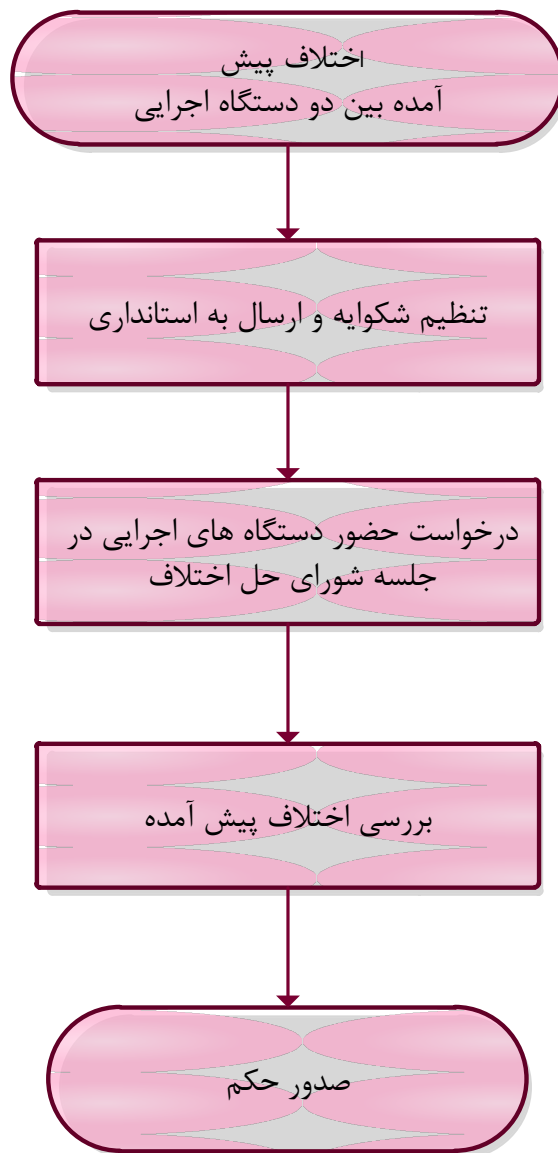
۱۲- ارتباط مستمر با مرکز مدیریت عملکرد ، بازرسی و امور حقوقی وزارت کشور و ارائه گزارش نوبه ای و سالیانه جهت هماهنگی امور مربوطه .

۱۳- انجام سایر امور حقوقی و شرکت در جلسات و کمیسیون های مختلف که از سوی مقامات مافوق ارجاع می گردد.

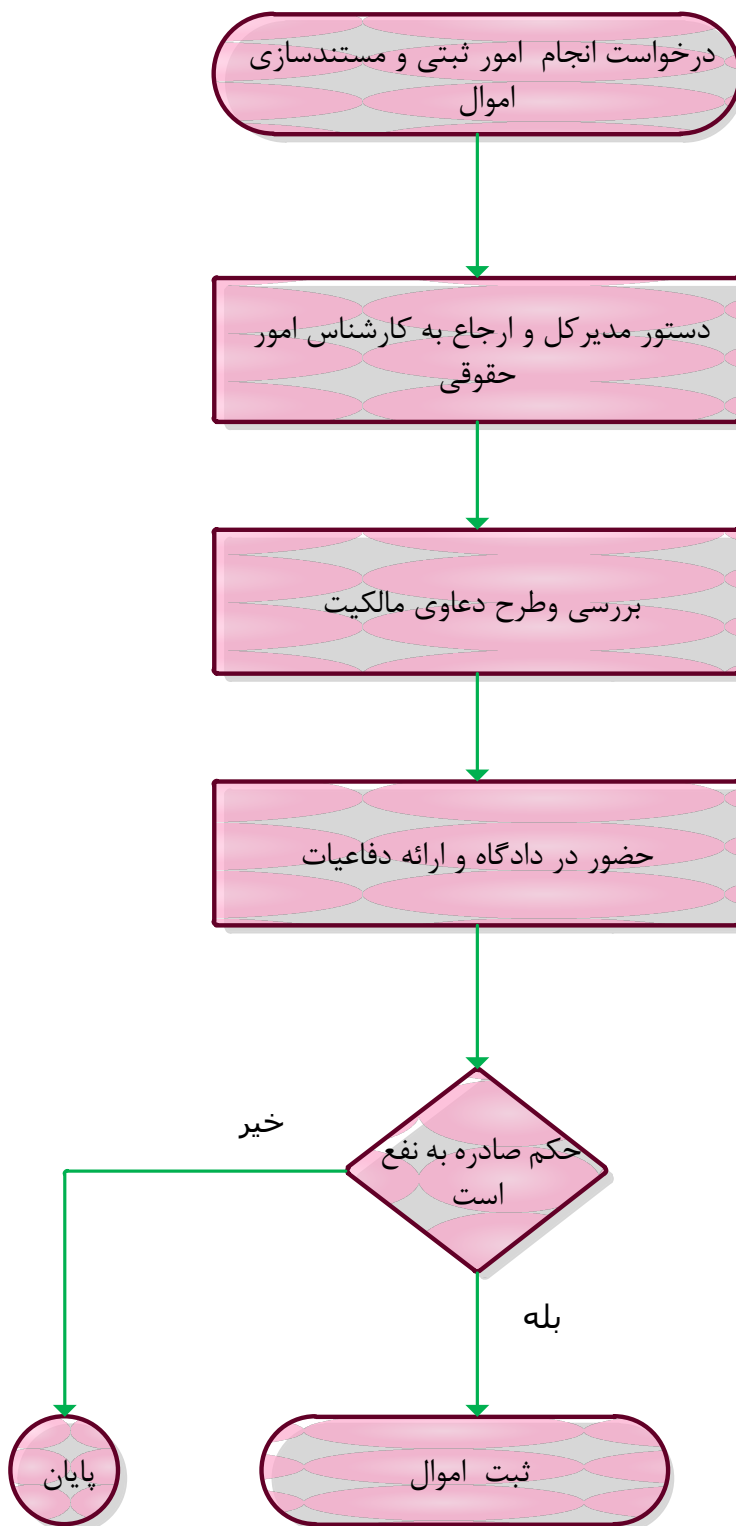
فلوچارت فرایند امور حقوقی



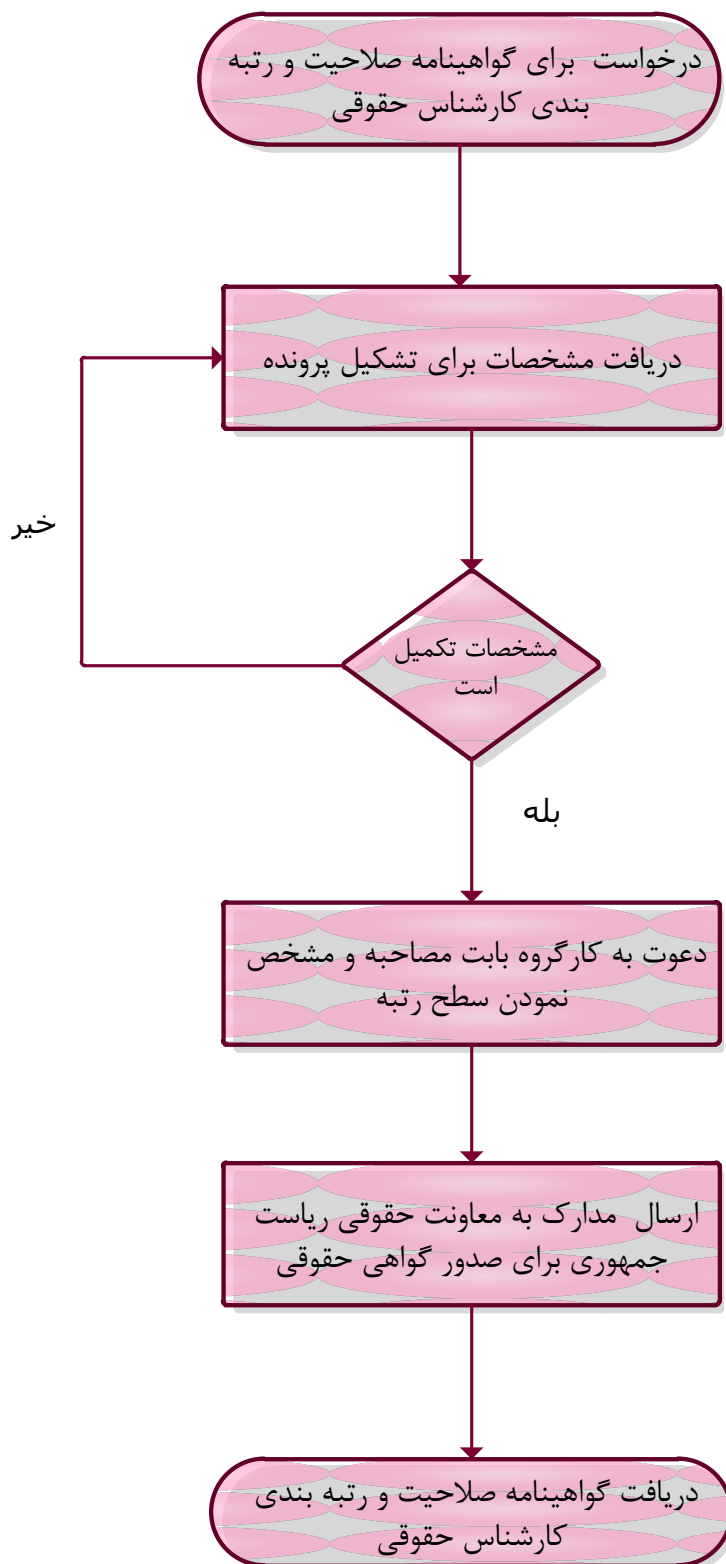


فلوجارت فرایند حل اختلاف دستگاه های اجرایی

فلوچارت فرایند امور ثبتی و مستندسازی اموال منقول و غیر منقول



فلوچارت فرایند صدور گواهینامه صلاحیت و رتبه بندی حقوقی



(**سامد**)

اهداف سامد

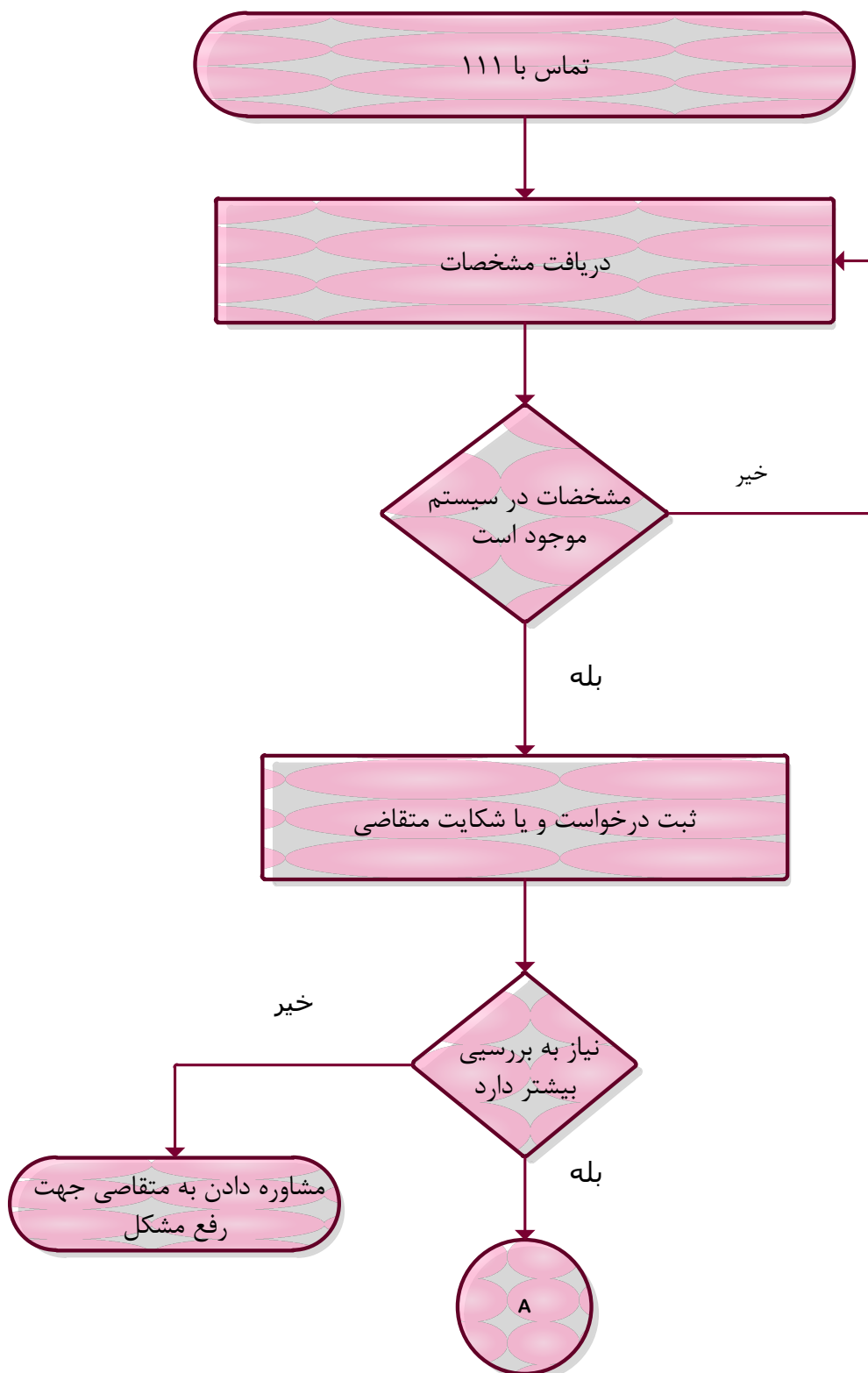
از جمله اهداف سامانه الکترونیکی مردم و دولت میتوان به ارتقاء سطح پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی به مردم، افزایش میزان رضایتمندی مردم از خدمات عمومی دولت، توسعه و بهبود استانداردهای ارائه خدمات، ایجاد بستر مناسب برای تعامل آسان مردم و دولت، تسریع در انتقال مشکلات و نظرات مردمی به مراجع مربوطه، پاسخگویی سریع و رسیدگی موثر به تقاضای مردم و احقاق حقوق آنها، افزایش نظارت مردمی بر نحوه ارائه خدمات دولتی و سیاست گذاری بر کاهش عوامل بروز نارضایتی از طریق مستندسازی، طبقه بندی و اولویت بندی مکاتبات واصله، اشاره کرد. این سیستم در عین حال باعث برخی مسائل دیگر می شود که از جمله آنها می توان به پاسخگویی مطلوب و سازماندهی شده در قالب ارائه گزارشات لازم برای اعلام به مردم اعم از اعلام وصول و اطلاع از فرآیندها و مراحل پیگیری و اعلام نتیجه به متقاضیان، تهیه گزارشات زمان بندی شده و موردی به دستگاه‌ها، مراکز و دفاتر در سطوح مختلف تقسیمات کشوری و ارائه انواع آمارهای مورد نیاز دستگاه‌ها، مراکز، واحدها و ادارات و تهیه گزارشات مناسب برای مخاطبان خاص همچون رئیس جمهور و نمایندگان ملت در قوه مقننه، اشاره کرد.

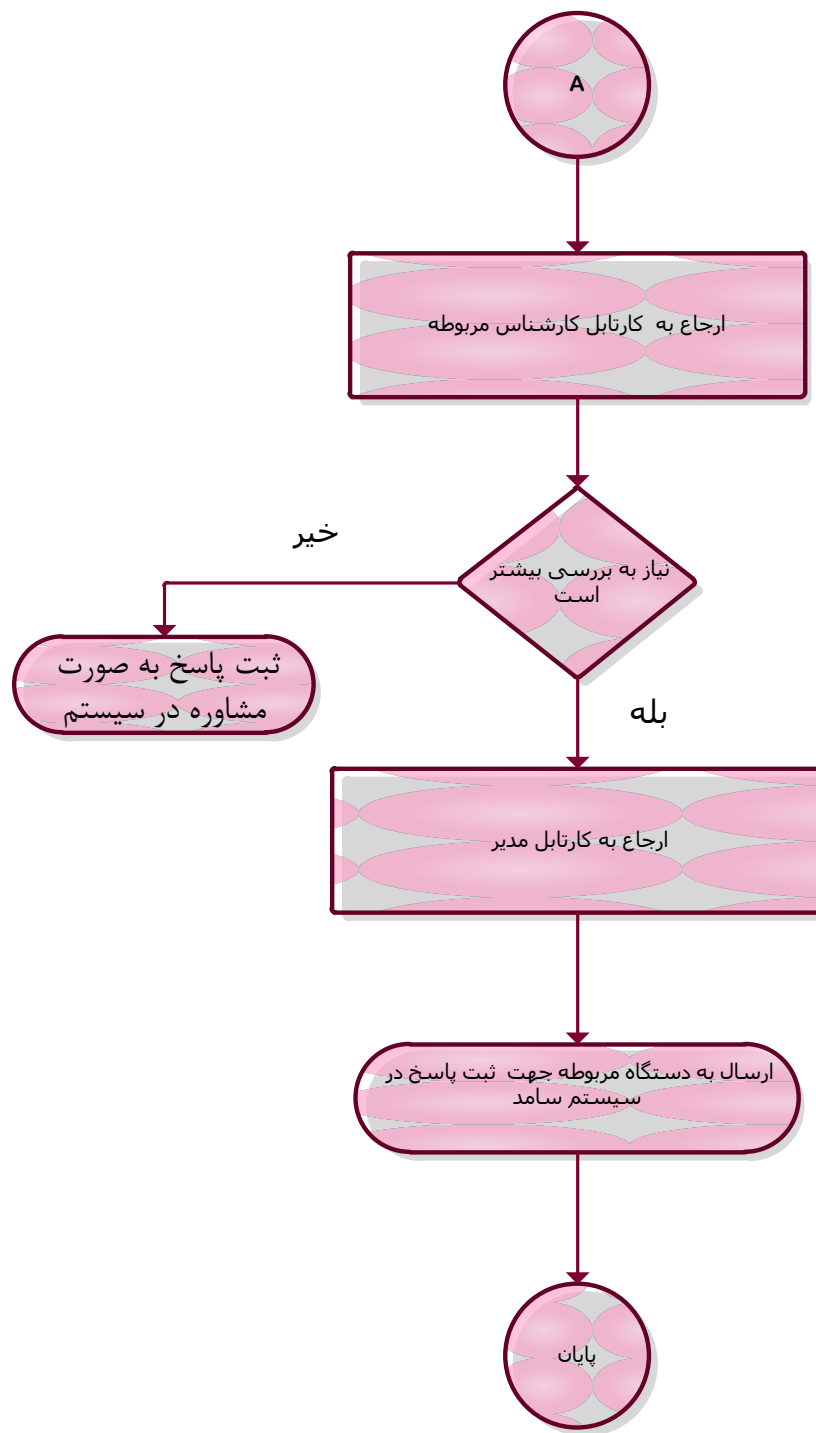
نظامنامه مدیریت پاسخگو

نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات در جلسه یکصد و بیست و هشتم شورای عالی اداری به منظور ارتقاء سطح پاسخگویی در دستگاه‌های اجرایی تصویب شد که بر اساس تعاریف ارائه شده در این نظامنامه، پاسخگویی به معنای پذیرش مسئولیت نتایج و پیامدهای حاصل از عملکرد دستگاه‌ها و ارائه پاسخ شفاف در قبال وظایف انجام شده و نشده به مراجع و افراد ذینفع است. این نظامنامه به منظور تسهیل و بهبود روند پاسخگویی مدیران اجرایی به افکار عمومی و مراجع ذیصلاح تدوین شده و در آن به صراحت اجزای نظام پاسخگویی تعریف شده که بر اساس این نظامنامه، شکایت به درخواست احقاق حق شهروندان از نقض یا نقص قوانین و مقررات، عدم اجرای ضوابط دستگاه‌های اجرائی و میزان کمیت و کیفیت ارائه خدمات در مقایسه با استانداردهای ارایج خدمات عمومی تلقی شده است.

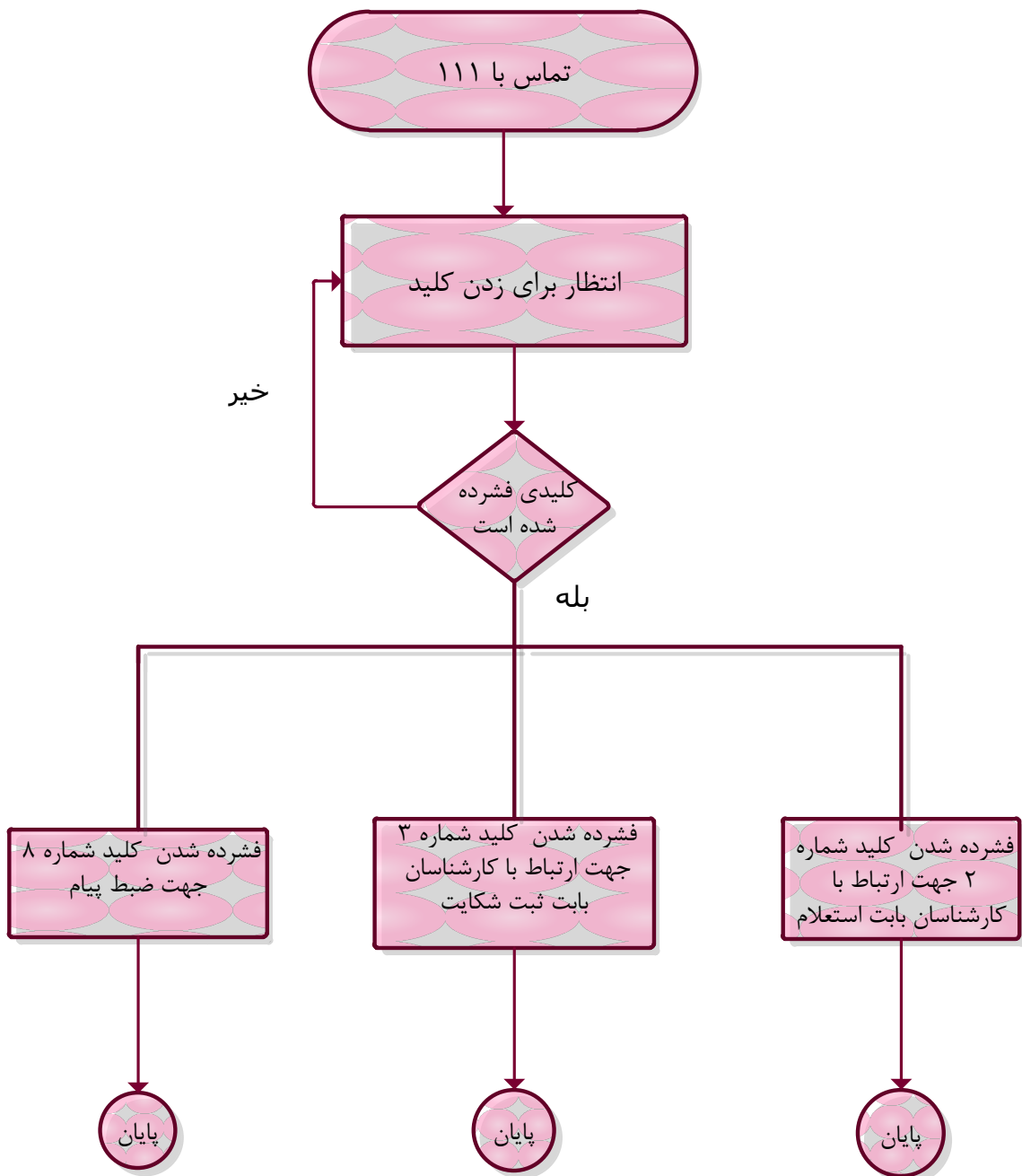
در این نظامنامه همچنین از هر گونه تقاضا برای تعلق گرفتن خدمات یا شمولیت قانون، آئین نامه و دستورالعمل به فرد یا گروه خاص به عنوان درخواست و از ارائه هر گونه فکر، ایده و روش جدید که بتواند به ایجاد تحول یا تسریع در دقت و سرعت ارائه خدمات و کاهش هزینه ها منجر شود.

فلوجارت فرایند ثبت درخواست و یا شکایت در سامانه ۱۱۱

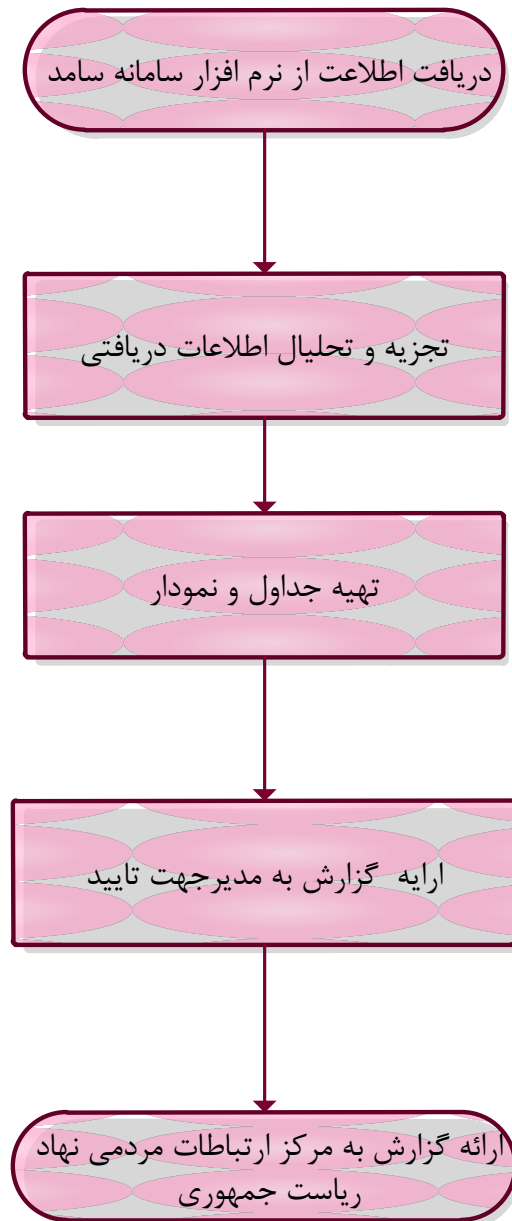




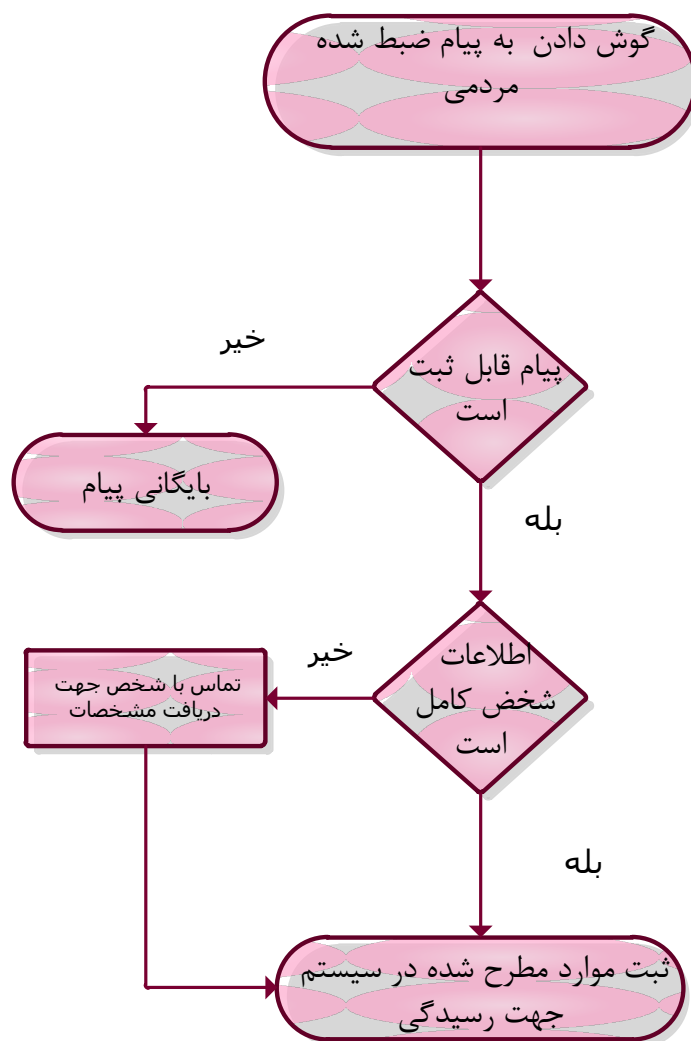
فلوچارت فرایند تماس با سامانه ۱۱۱



فرایند تهیه گزارش های سامانه سامد



فلوجارت فرایند ثبت پیام ضبط شده مردمی ۱۱



فلوجارت فرایند پشتیبانی سامانه سامد

